

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE LA CIUDAD DE MACHALA - ECUADOR

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN URBAN PUBLIC TRANSPORT OF THE CITY OF MACHALA - ECUADOR

Ximena Alexandra Peña Neira¹, Drdo. Virgilio Salcedo-Muñoz¹, Mgs. Carlos Moreno Loayza¹,
Mgs. Octavio Señalín Morales¹

¹ Universidad Técnica de Machala - Ecuador

Email: xpena_est@utmachala.edu.ec¹, vsalcedo@utmachala.edu.ec¹,
cmoreno@utmachala.edu.ec¹, lsenalin@utmachala.edu.ec¹

Código Clasificación JEL: D64, M14, P25

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene el fin de determinar el grado de cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de transporte público urbano de la Ciudad de Machala, el cual está enfocado en tres aspectos primordiales: relación con trabajadores, el cuidado del medio ambiente, y servicio a usuarios. Se aplicó un tipo de investigación descriptivo seccional mediante aplicación de 102 encuestas aleatorias a los socios activos de las cooperativas existentes en la ciudad de Machala que brindan el servicio de movilidad dentro del cantón. Los resultados obtenidos indican que la aplicación de los principios de Responsabilidad Social en este importante sector económico aun es deficiente.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial – Cooperativismo – Grupos de interés, transporte público, transporte urbano

Abstract

The present research work has the purpose of determining the degree of compliance of Corporate Social Responsibility in the urban public transport companies of the City of Machala, which is focused on three fundamental aspects: relationship with workers, care of the environment , and service to users. A type of descriptive sectional research was applied by applying 102 random surveys to the active members of the existing cooperatives in the city of Machala that provide the mobility service within the canton. The results obtained indicate that the application of the principles of Social Responsibility in this important economic sector is still deficient.

Keywords: Corporate Social Responsibility - Cooperativism – Stakeholders, public transport, urban transport

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial (De ahora en adelante RSE) es la columna principal de los negocios u organizaciones que desea alcanzar el éxito mediante la aplicación de mejora continua fundamentándose en la práctica de los compromisos legales, morales, sociales y éticos en el ejercicio de las actividades, de manera que contribuye al bienestar de todos los stakeholders con quienes interactúan y se comunican (Fu, Ye, & Law, 2014), mitigando así los efectos negativos que producen las actividades económicas; la RSE forma parte de un modelo de gestión el cual consiste en adquirir algunos principios sobre los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción (Ortiz & Bandeira, 2015)

Es en este contexto que la RSE ha logrado cristalizar un conjunto de prácticas, políticas e iniciativas propuestas por naciones y organismos, una discusión entre los implicados y la sociedad en general. La Responsabilidad Social Empresarial plantea soluciones sobre los logros sociales y económicos en conjunto de esta manera las pymes empiecen con la aplicación de esta estrategia dentro de su ámbito comercial (Aquino Aviles, Reficco, & Arroyo, 2014).

La RSE ha sido vista por las empresas como aquella estrategia que favorece en sus resultados financieros, convirtiéndose así en ventaja competitiva. Dentro de este estudio de la RSE se reflexiona dos temas importantes los cuales son: la orientación hacia los stakeholders, que se entiende como las obligaciones de las empresas con sus grupos de interés sobre las preocupaciones sociales; y la orientación económica, que se constituye en la práctica de actividades de esta estrategia que refleja resultados positivos en sus estados financieros (Díez Martín, Francisco; Blanco González, Alicia; Cruz Suárez, Ana; Prado Román, 2014).

Uno de los sectores importantes para el desarrollo socioeconómico de los pueblos es el del transporte debido a la necesidad diaria que tiene la población de moverse sea dentro de las ciudades o de la nación. A la vez este ha sido uno de los sectores más críticos y problemáticos en Latinoamérica, debido a la baja calidad en el servicio a sus usuarios, la alta tasa de inseguridad, e irrespeto a las normas y leyes de tránsito provocando así graves accidentes de tránsito, como ha sucedido en los últimos meses en las carreteras ecuatorianas, congestión y contaminación (ecologistasenaccion.org, 2019) debido a unidades ya obsoletas

Los avances en las últimas décadas han sido muy notables en el cantón Machala, de materia específica el sector urbano y rural con alta necesidades de moverse día a día, es en este contexto que se crea la primera Cooperativa de Transporte Urbano "Ciudad de Machala" el 18 de Agosto de 1978 el cual tuvo que cumplir con el proceso pertinente para su funcionamiento de acuerdo a las ordenanzas municipales establecidas dentro de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial donde incluye tener un

reglamento interno con la finalidad de una buena organización de forma que exista la seguridad y bienestar de los individuos y de mantener la estabilidad evitando problemas posteriores. Más adelante se crean otras la cooperativa multioro y oroconti, la primera con recorrido en zonas marginales, y la segunda a brindar un servicio más exclusivo o especial.

Sin embargo, pese a haber transcurrido aproximadamente cuatro décadas desde la existencia de cooperativas de transporte público urbano en la ciudad de Machala no es del todo claro si estas poseen iniciativas naturales o coercitivas de aplicación de RSE, es en ese escenario donde nace el presente trabajo de investigación de indagar el grado de aplicación de RSE en las cooperativas de transporte público urbano en la Ciudad de Machala.

DESARROLLO

La RSE se refiere a la responsabilidad que tienen las empresas no solo de obtener beneficios económicos, sino también de minimizar el impacto social y ambiental de sus operaciones. Este término ha tenido gran discusión en los últimos tiempos gracias al desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación y de la globalización. Aunque la RSE está teniendo gran aplicación en los países de primer mundo, en Ecuador es un término apenas perceptible (Armijos Cordero, 2017).

En concordancia con lo mencionado, La RSE de acuerdo a su término de "responsabilidad" es la rendición de cuentas (Campuzano, Brito, & Salcedo, 2015) de nuestras propias actuaciones para asumir las consecuencias además está relacionado con el reconocimiento y aceptación por parte de la empresa, efectos que su actividad produce en el entorno social, el cual se comprende en tres dimensiones diferentes lo humano, lo ecológico y lo comunitario (Comenares Leon & Colmenares Leon, 2010).

La RSE conlleva a la reflexión si las empresas, negocios, corporaciones y actividades económicas de todo tipo usan y degradan los recursos naturales que posee una sociedad, estos deberían gestionar algún tipo de retorno positivo a la los demás agentes económicos ya que son quienes reciben el impacto positivo o negativo de sus acciones del día a día (Carroll, 1979 ; Opoku Marfo, Chen, Hu, & Ghansah, 2016).

Es importante denotar que la RSE va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas debido a que esta debe alimentarse de forma proactiva y voluntaria, más allá de los aspectos solidarios, en una mejora de la reputación y en una obtención de ventajas competitivas con una visión de negocio a largo plazo. Por tanto, en todo momento deben verificarse las elecciones para adoptar las estrategias más oportunas a tenor de los distintos criterios de los beneficios y la coyuntura socioeconómica del medio (Kramer & Porter, 2006).

Se debe puntualizar en este marco que la RSE puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, imagen y su valor agregado (Hernández, Álvarez Giraldo, & Naranjovalencia, 2011).

La responsabilidad social empresarial en sector transporte o afines en Ecuador.

Entre las principales herramientas utilizadas para evaluar y difundir la RSE en el mundo actualmente tenemos: Modelo Ethos, Global Reporting Initiative (GRI), Libro Verde, ISO 26000 y en Ecuador ciertas iniciativas dadas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En América Latina las empresas que más reportan informes de sostenibilidad están ubicadas en Brasil (45%), Chile (20%), México (10%), Perú y Colombia (7% de cada uno) (Gómez & Quintanilla, 2012); vale recalcar que ya se están llevando a cabo campañas y programas que motivan y exhortan al cumplimiento de la RSE en la región, aun a nivel mundial es bajo el cumplimiento de América latina frente a naciones europeas o de primer mundo.

Conviene subrayar que en Ecuador las empresas de forma general aún no dan mucha importancia a temas sociales y ambientales, y son únicamente ciertas iniciativas empresariales que deciden de forma voluntaria implementar la filosofía de RSE dentro de su giro económico (Coba Molina, Díaz Córdova, Zurita Meza, & Proaño López, 2017).

Debido a las mínimas iniciativas empresariales dadas en Ecuador, es a partir de la Constitución de la República del año 2008 (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) que se menciona por primera vez a la Responsabilidad Social en una norma jurídica de mayor jerarquía tal como lo señalan (Salcedo-Muñoz, Nuñez Guale, Campuzano Vásquez, Saltos Lucas, & Nuñez De La Cruz, 2017). Concretamente entre otros artículos, uno de los que manifiestan con mayor claridad es el Artículo 16 numeral 15, mismo que menciona: *“El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.”*

En relación con lo manifestado Ecuador es un estado que motiva las actividades económicas bajo los principios de solidaridad y responsabilidad social y ambiental; es decir no limita el progreso y desarrollo de emprendimientos, o de sociedades o de cooperativas. Dicho de otra manera, quien desee desarrollar actividades económicas puede hacerlo sin limitación alguna.

En particular uno de los sectores que se desarrolla y que ha sido creciente en las últimas décadas ha sido el transporte público, de forma específica el transporte urbano, los cuales funcionan agremiados o bajo la figura de cooperativas.

En consecuencia, a esta actividad el estado es claro en indicar en el artículo Art. 394 de la constitución de la república, que:

El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Las clases de servicios en transporte terrestre conforme a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial (2017), son Publico, Comercial, Por Cuenta Propia y Particular; considerando que para el transporte público debe realizarse conforme al artículo 54 expresa que la prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños; La eficiencia en la prestación del servicio; La protección ambiental; y, La prevalencia del interés general por sobre el particular (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017)

Este sector cuya existencia data en Ecuador de acuerdo al (INEC, 2010) desde 1968 según existen registros, ha sido creciente y en ese mismo informe el transporte es considerado un sector estratégico de la economía ecuatoriana; Sin embargo a pesar de lo considerado también es uno de los sectores que presentan serios problemas tal como lo reporta diario el comercio (El Comercio, 2014), los usuarios no se sienten satisfechos a cabalidad con el servicio debido a:

- Exceso de pasajeros
- Falta de Unidades
- Maltrato por parte de conductores y auxiliares
- Largos viajes
- Vejez de los vehículos
- Contaminación ambiental
- Exceso de velocidad
- Asaltos en buses
- Entre otros

Este panorama que se vislumbra no solo ocurre en las ciudades principales del Ecuador, sino que es un problema que aqueja a todas las demás ciudades y más aún se generaliza en zonas donde el desarrollo socioeconómico es bajo, no es de asombrarse que zonas urbanas y rurales sean los causantes de múltiples accidentes de tránsito donde se reportan serias pérdidas humanas y materiales, tal cual ha sucedido en los últimos años en las carreteras del Ecuador, sucesos que a diario recogen los medios de comunicación del país (La Hora, 2018 ; Diario El Universo, 2018a ; Diario El Universo, 2018b)

En tanto que el sector al ser analizado de forma minuciosa refleja serios problemas que afectan tanto a usuarios internos como externos; basta con buscar en google responsabilidad social de alguna cooperativa de transporte publico reconocida en el país, nos damos cuenta que no existen programas, ni proyectos directos de RSE, es posible que muchas tengan ciertas iniciativas de manera inconsciente.

En el cantón Machala existen varias cooperativas de transporte urbano para brindar sus servicios a los usuarios que se movilizan dentro y fuera de la ciudad; y es ahí donde nace el presente estudio de indagar el grado de RSE llevado a cabo de forma indirecta en esta cooperativa, debido a que esta no cuenta con programas de RSE, considerando que si existen ciertas acciones derivadas de sus actividades que afectan de forma negativa y positiva a sus stakeholders que dependen directa e indirectamente de ellos (Chapple & Moon, J., 2005), (Freeman, 2004).

METODOLOGÍA

La presente investigación es de carácter descriptivo, la cual desde la óptica de (Bernal, 2016), “es un nivel básico de investigación, la cual se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental”

También cabe mencionar que la investigación descriptiva utiliza datos reales, precisos y sistemáticos. En el caso de este artículo se tiene a disposición la información de las encuestas realizadas de forma aleatoria simple a los socios de las tres Cooperativas de Transporte Urbano en la Ciudad de Machala para conocer el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial.

El instrumento que se aplico fue la encuesta la cual de acuerdo a Bernal, (2016) “*es una de las técnicas de recolección de información más usadas, que se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.*”

La población encuestada fueron 102 socios de las Cooperativa de Transporte Urbano en la Ciudad de Machala, a través de esto obtendremos información relevante para poder desarrollar nuestro objeto de estudio. El instrumento fue estructura en 23 preguntas en escala de Likert.

Y que de acuerdo a Bausela Herreras (2005) el SPSS es un programa estadístico informático que se lo utiliza en las investigaciones sociales y aplicadas, este programa ayuda analizar grandes bases de datos lo cual es una herramienta beneficiosa dentro de las investigaciones para poder desarrollar los análisis del objeto de estudio. En la tabulación se aplicaron tablas cruzadas.

RESULTADOS

La encuesta aplicada abarco cuatro ejes principales; cuidado del medio ambiente, relación con los trabajadores, relación con la sociedad y relación con el estado. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

En la relación con el medio ambiente, cuando se les pregunto a los socios si ellos se preocupaban con el cuidado al medio ambiente, ¿mediante acciones mínimas como la de llevar stickers o publicidad que incentive a las personas o usuarios a cuidar el medio ambiente? ¿Y si su unidad cuenta con basureros o bolsas en donde los pasajeros puedan desechar sus desperdicios?

Tabla 1: ¿Dentro de la unidad incentiva a las personas a cuidar el medio ambiente? * ¿Cuenta su unidad con basureros o bolsas en donde los pasajeros puedan desechar sus desperdicios?

		¿Cuenta su unidad con basureros o fundas en donde los pasajeros puedan desechar sus desperdicios?			Total
		Si	No		
¿Dentro de la unidad incentiva a las personas a cuidar el medio ambiente?	Si	Recuento	83	2	85
		% del total	81.4%	2.0%	83.3%
	No	Recuento	1	16	17
		% del total	1.0%	15.7%	16.7%
Total		Recuento	84	18	102
		% del total	82.4%	17.6%	100.0%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los Autores

En esta grafica observamos que, dentro de las unidades de transporte, la mayoría de transportistas si incentivan a las personas a cuidar el medio ambiente mediante publicidad o stickers y tratan de concienciar a los pasajeros del correcto uso de los desechos o restos de productos mediante bolsas de basura dentro de sus vehículos.

Uno de los problemas que se visualizan en las calles de la ciudad es la contaminación por parte de los buses que circulan en la ciudad, debido a su antigüedad, ¿por tal razón en este mismo bloque relacionadas al medio ambiente se les pregunto si su unidad ha pasado por los estándares ambientales para su circulación? En la tabla siguiente se expresan los datos de dicha pregunta.

Tabla 2. ¿Su unidad ha pasado por los estándares ambientales para su circulación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	36	34,0	35,3	35,3
	No	66	62,3	64,7	100,0
	Total	102	96,2	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Los Autores

Tal como se observa en la tabla 2, el 64,7% manifiesta no cumplir con los estándares ambientales de acuerdo como establece la ley de tránsito y las leyes ambientales del Ecuador.

En lo que respecta a la sección relación con los empleados, se observa un alto cumplimiento debido a la presión coercitiva que existe por parte del estado ecuatoriano.

Acerca del pago de sueldos a empleados, se percibe un alto cumplimiento en esta pregunta, cumpliendo así lo que establece la normativa ecuatoriana de pagar a tiempo los salarios a sus trabajadores.

Tabla 3. ¿Paga a sus empleados su salario de acuerdo a la normativa laboral del Ecuador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	88	83,0	86,3	86,3
	No	14	13,2	13,7	100,0
	Total	102	96,2	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

Una de las debilidades que se percibe en este sector es la alta rotación de empleados (choferes); esto se debe a múltiples factores, entre otros, mejores propuestas relacionadas a sueldos en otras unidades, antigüedad del vehículo, flexibilidad de propietarios, etc. Tal como se observa en la tabla 4. La rotación diaria de choferes es alta, frente a la rotación anual que prácticamente es el 1%. Es una situación que se debe mejorar, ya que se contradice con otras preguntas como son salarios justos y beneficios sociales.

Tabla 4. ¿Rotación de los empleados (choferes) en cuánto tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diaria	65	61,3	63,7	63,7
	Semanal	15	14,2	14,7	78,4
	Mensual	21	19,8	20,6	99,0
	Anual	1	,9	1,0	100,0
	Total	102	96,2	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

Del parámetro si se capacitan a los empleados mediante charlas, capacitaciones, en su mayoría manifiestan que sí; vale puntualizar que se contradice con la pregunta rotación de empleados.

Tabla 5. ¿Usted brinda a sus empleados charlas, capacitaciones acerca del trabajo que realizan dentro de su compañía de transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	77	72,6	75,5	75,5
	No	25	23,6	24,5	100,0
	Total	102	96,2	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

De la relación con los clientes o usuarios externos, se consideró varias variables como atención al cliente, comodidad, seguridad, entre otras. La tabla 6, expresa que la capacidad aproximada de asientos para pasajeros es un 55,9% entre 30 y 40 sentados, y entre 40 y 50. En reportajes y estudios previos se observa este malestar por parte de los usuarios debido a siempre sobrexplotan esa capacidad permitida. Se podría contrastar lo dicho con estudios posteriores realizados solo a usuarios o clientes.

Tabla 6. ¿Cuál es la capacidad aproximada que tiene su unidad para transportar pasajeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	30 a 40 pasajeros	57	53,8	55,9	55,9
	40 a 50 pasajeros	45	42,5	44,1	100,0
	Total	102	96,2	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

En lo que respecta al servicio a personas con capacidades especiales, embarazadas, tercera edad, si el vehículo es apto para su traslado, es decir cuenta con rampas, asientos y otros implementos para su comodidad. La tabla 7 indica que aproximadamente un 82% si cuenta con ese plus. Se sugiere habría que contratar con estudio a clientes.

Tabla 7. ¿Su unidad cuenta con asientos, rampas, y otras condiciones para personas discapacitadas, tercera edad y embarazadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	83	78,3	81,4	81,4
	No	19	17,9	18,6	100,0
	Total	102	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,8		
Total		106	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

La constitución del Ecuador promulga los derechos a discapacitados, tercera edad, grupos vulnerables, por tal motivo las cooperativas de transporte se ven obligadas a realizar descuentos especiales a estos grupos. La tabla 8 muestra que aproximadamente un 79% si cumple con estas exoneraciones a estos grupos especiales.

Tabla 8. ¿Aplica la norma de exoneraciones o descuentos para estudiantes, discapacitados, tercera edad y mujeres embarazadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	84	79,2	82,4	82,4
	No	18	17,0	17,6	100,0
	Total	102	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,8		
Total		106	100,0		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

De la relación con el cumplimiento a leyes y normas de tránsito, es decir respeto a semáforos, vigilantes, recoger y dejar pasajeros en lugares

adecuados, mantener la velocidad, entre otros. La tabla 9, revela su posición en cuanto a cumplimiento de normas. En esta pregunta se observa un 79% de cumplimiento por parte de los transportistas, un porcentaje contradictorio frente a las novedades y reportes de tránsito que reposan en la comisión de tránsito. Nuevamente una línea de investigación a futuro.

Tabla 9. ¿Cumple y respeta las normas de tránsito ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	84	79,2	82,4	82,4
	A veces	18	17,0	17,6	100,0
	Total	102	96,2	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los Autores

CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación se constituye en un breve acercamiento de la realidad de la RSE en el sector transporte urbano. Es notorio que este sector cumple de forma parcial con los principios de la RSE, y que lo hace de forma coercitiva más que de forma voluntaria. De forma puntual este sector en si no cuenta con programas o iniciativas de RSE; en Ecuador las acciones o actividades que realiza, en su mayoría lo hacen por cumplir con ciertas normas jurídicas que obligan al empresario transportista a actuar de forma inconsciente.

En el caso de las cooperativas de transporte público urbano de la ciudad de Machala, según reflejan los resultados de la encuesta aplicada a los socios su nivel de cumplimiento o de apego a los principios de la RSE son bajos, de hecho, como se observa existen contradicciones entre las respuestas dadas, por ejemplo, cuando se indica del cumplimiento de salarios frente a la alta rotación de choferes en las unidades de transporte.

Creemos que este estudio base sirve de iniciativa para nuevas líneas de investigación en torno a la RSE en este sector tan importante para la sociedad, pero crítico a la vez.

Bibliografía

- Aquino Aviles, M., Reficco, E., & Arroyo, J. (2014). PERSPECTIVAS SOBRE LA SITUACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN AMÉRICA LATINA. *Revista de Administração de Empresas*, 54(1), 53–66. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140102>
- Armijos Cordero, J. (2017). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. UNA ÓPTICA DESDE LOS STAKEHOLDERS. *Economía y Política*, 26, 104–128. <https://doi.org/https://doi.org/10.25097/rep.n26.2017.04>
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución 2008, Libro Incluye las reformas aprobadas en el Referéndum y Consulta Popular de 7 de mayo del 2011 § (2008).
- Asamblea Nacional del Ecuador. LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, Pub. L. No. Registro oficial Suplemento 398 de 07 agosto 2008, 2008 66 (2017). Retrieved from www.asambleanacional.gob.ec

- Bausela Herreras, E. (2005). Spss: Un Instrumento De Análisis De Datos Cuantitativos. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 2(4), 62–69.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (PEARSON, Ed.) (Cuarta). Bogota: PEARSON.
- Campuzano, J., Brito, L., & Salcedo, V. (2015). CREACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Guayaquil*, 2, 165–189.
- Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*. *Academy of Management Review*, 4(4), 497–505. Retrieved from https://www.jstor.org/stable/257850?seq=1#page_scan_tab_contents
- Chapple & Moon, J., W. (2005). Corporate social responsibility (CSR) in Asia: a seven country study of CSR website reporting. *Business & Society*, 44(4), 415–441. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1177/0007650305281658>
- Coba Molina, E., Díaz Córdova, J., Zurita Meza, E., & Proaño López, P. (2017). La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias Año*, 10(18). Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403003.pdf>
- Comenares Leon, M., & Colmenares Leon, R. (2010). Corporate social responsibility in the food sector Venezolano. *Negotium*, 30(3), 87–107.
- Diario El Universo. (2018a, December 18). 3 muertos y 16 heridos, otra vez por buses, en Los Ríos y Guayas | Comunidad | Guayaquil | El Universo. 2018. Retrieved from <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/12/18/nota/7103238/3-muertos-16-heridos-otra-vez-buses>
- Diario El Universo. (2018b, December 19). Choque entre buses interprovinciales causa cierre de la vía Calacalí-La Independencia | Seguridad | Noticias | El Universo. 2018. Retrieved from <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/12/19/nota/7105506/choque-buses-interprovinciales-causa-cierre-calacalia-independencia>
- Díez Martín, Francisco; Blanco González, Alicia; Cruz Suárez, Ana; Prado Román, C. (2014). Efecto de la Responsabilidad Social Empresarial sobre la Legitimidad de las Empresas. *Anuario Jurídico y Económico Escolariense*, (XLVII), 325–348.
- ecologistasenaccion.org. (2019). Problemas de la movilidad y su repercusión urbana e individual • Ecologistas en Acción. Retrieved February 4, 2019, from <https://www.ecologistasenaccion.org/?p=9845>
- El Comercio. (2014, September 23). Las cinco quejas al servicio de transporte | El Comercio. 2014. Retrieved from <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-transporte-quejas-tarifa-pasajes.html>
- Freeman, E. (2004). The Stakeholder Approach Revisited. *Pitman Publishing*, 5(3), 228–241. <https://doi.org/10.3763/jsfi.2010.0008>
- Fu, H., Ye, B. H., & Law, R. (2014). You do well and I do well? The behavioral consequences of corporate social responsibility. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 62–70. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.03.004>
- Hernández, G. C., Álvarez Giraldo, C. M., & Naranjovalencia, J. C. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 27(118), 163–188. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(11\)70151-6](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(11)70151-6)
- Hora, D. La. (2018). 12 fallecidos y varios heridos en accidente de bus en El Oro : País : La Hora Noticias de Ecuador, sus provincias y el mundo. 2018. Retrieved from <https://lahora.com.ec/tungurahua/noticia/1102186931/hasta-el-momento-se->

- confirma-11-muertos-en-accidente-de-bus-en-el-oro
- INEC. (2010). *EL TRASPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EN ECUADOR Y QUITO: PERSPECTIVA HISTÓRICA Y SITUACIÓN ACTUAL*. Quito. Retrieved from www.ecuadorencifras.com
- Kramer, M. R., & Porter, M. E. (2006). Estrategia y sociedad: el vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. *Harvard Business Review*, 84(12), 42–56. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2190609&info=resumen&idioma=SPA>
- Opoku Marfo, E., Chen, L. Z., Hu, X. H., & Ghansah, B. (2016). The Antecedents of Corporate Social Responsibility for Extractive Industries in the Governance Systems in Africa. *International Journal of Engineering Research in Africa*, 24, 181–194. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/JERA.24.181>
- Ortiz, N. P. D., & Bandeira, M. L. (2015). Responsabilidad social interna: entre la diferencia y el discurso en el escenario organizacional. *Cadernos EBAPE.BR*, 13(2), 346–368. <https://doi.org/10.1590/1679-395115904>
- Salcedo-Muñoz, V., Nuñez Guale, L., Campuzano Vásquez, J., Saltos Lucas, J. ;, & Nuñez De La Cruz, W. (2017). Enfoque exploratorio sobre acciones de Responsabilidad Social en universidades del Ecuador: Caso UPSE y UTMACH Exploratory focus on Social Responsibility actions in universities in Ecuador: Case of UPSE and UTMACH. *Espacios*, 38(35).